

سياسة آلية قياس مستوى رضا المستفيدين عن تقديم البرامج بنمط التدريب الإلكتروني في منصة معيار النجاح للتدريب

تقوم منصة معيار النجاح للتدريب بتحسين ممارساتها في تقديم البرامج الإلكترونية والدورات التدريبية من خلال اتباع آلية واضحة لقياس مستوى رضا المستفيدين عنها متمثلة بالتالي:

الهدف من قياس رضا المستفيدين:

- هو تقديم نقطة انطلاق لتقييم جودة الخدمة وفهم مدى ارتباطه بتوقعات واحتياجات المستفيدين. ومعالجة أوجه القصور وتعزيز أوجه القوة لتحسين البرامج التدريبية التي تقدمها المنصة.

الأداة المستخدمة في قياس مستوى رضا المستفيدين:

- تواصل المتدربين المباشر مع المنصة من خلال ارسال آراءهم وملاحظاتهم على الخدمات المقدمة لهم
- مراجعات العملاء: يتم جمع آراء المستفيدين وتقييماتهم من خلال مراجعات في وسائل التواصل الاجتماعي.
- استطلاعات الرأي: تشمل استبيانات واستطلاعات يتم توزيعها على المستفيدين لجمع آرائهم وتقييم مستوى رضاهم.
- تقييمات المنتج المتوفر على كل الدورات على المنصة بحيث يستطيع المتدرب تقييم رضاه عن الدورات المقدمة له.

الفئة المستهدفة (المستفيدين):

يمكن أن تشمل هذه الفئة:

- المتدربين: في حالة الخدمات التقنية ، فإن المستخدمين هم المستفيدين الذين يتم تقييم رضاهم.
- المدربين المتعاقد معهم لتقديم الدورات ومدى مساهماتهم في تحسين المنتج
- الموظفين: يتم تقديم خدمات أو برامج لتحسين بيئة العمل وزيادة رضاهم.

المحاور التي سيتم من خلالها قياس مستوى الرضا:

- فعالية الخدمة: تقييم مدى كفاءة وفاعلية الخدمة في تلبية احتياجات المستفيدين.
- توافر الخدمة: عند الطلب وفي الوقت المناسب للمستفيدين.
- تجربة المستخدم: يشمل هذا الجانب تقييم تجربة المستفيد في استخدام المنتج أو الخدمة بما في ذلك سهولة الاستخدام وتوافقها مع احتياجاتهم.
- خدمة العملاء: تقييم كفاءة واحترافية خدمة العملاء في التعامل مع استفسارات وشكاوى المستفيدين.
- قيمة المنتج أو الخدمة: تقييم مدى توافر قيمة مقابل الثمن المدفوع من قبل المستفيدين.

- الاتصال والتواصل: تقييم جودة الاتصال والتفاعل بين المستفيدين والمؤسسة أو الشركة.

وقت القياس وآليته:

- وقت القياس: إجراء قياسات دورية للرضا لتقديم صورة دقيقة للتطورات على مر الزمن. ومع ذلك، يمكن أيضاً إجراء قياسات عندما تحدث تغييرات كبيرة في الخدمة.
- آليات القياس: استخدام مجموعة متنوعة من الآليات مثل الاستطلاعات عبر المنصة، أو المراسلات الشخصية، أو المراجعات على وسائل التواصل الاجتماعي.
- تحليل البيانات: بعد جمع البيانات، يجب تحليلها بشكل دقيق لاستخلاص الأنماط والاتجاهات والمعلومات الهامة التي يمكن استخدامها في تحسين الخدمة أو المنتج.
- تقديم النتائج: تقديم النتائج بشكل واضح ومفهوم للجمهور المستهدف
- الاستجابة والتحسين المستمر: يجب أن يكون القياس جزءاً من عملية مستمرة للتحسين، حيث يتم تقديم النتائج وتنفيذ التحسينات ومتابعة تأثيرها على مستوى رضا المستفيدين.

يتم الاستفادة من نتائج قياس مستوى الرضا في:

تحسين الخدمة وتعزيز علاقة المؤسسة مع المستفيدين لتحقيق أهداف الأعمال بشكل أفضل.

فريق منصة معيار النجاح للتدريب